



# Gobierno Electrónico: Indicadores

Alejandra Naser

[Alejandra.naser@cepal.org](mailto:Alejandra.naser@cepal.org)

ILPES/CEPAL

**¿QUÉ ES EL GOBIERNO  
ELECTRÓNICO (GE)?**



### **Gobernabilidad o buen gobierno (*governance*)**

“Forma de **ejercicio del poder** en un país caracterizada por rasgos como la **eficiencia**, la **transparencia**, la **rendición de cuentas**, la **participación** de la sociedad civil y el **estado de derecho**, donde el gobierno usa los recursos disponibles a favor del **desarrollo económico y social**” (Alberdi, 2008)

**El Gobierno Electrónico, (e-gobierno o e-government) es el uso de las Tecnologías de la Información y Telecomunicación (TIC's), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un buen gobierno (OCDE).**

**“Fines públicos por medios digitales”**

**Gobierno Electrónico = Gobierno + TIC's + Servicios +  
Sociedad**



# **La importancia de dar impulso a la medición del GE en países de ALC**



**Constituye un tema clave en el funcionamiento de los Estados, que ha mostrado importantes resultados en el aumento en la transparencia y la eficiencia de los gobiernos en los países donde se ha venido implementando.**

**El Gobierno Electrónico no es más que la consecuencia lógica de esta expansión vertiginosa del uso del Internet.**

## ***INTERNET... LA RED DE REDES***



# Tendencia en la usabilidad de internet

**Población mundial: 6.768 millones aprox.**

1998 → 150 millones (2,2%)

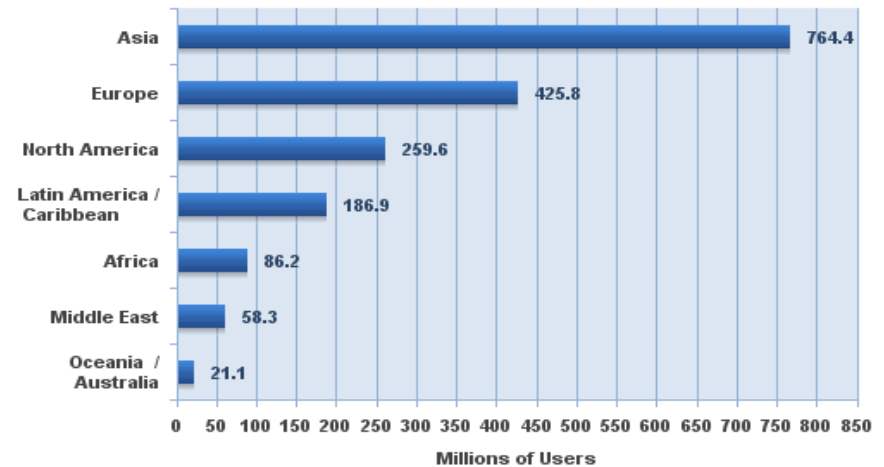
2000 → 400 millones (5,9%)

2002 → 550 millones (8,1%)

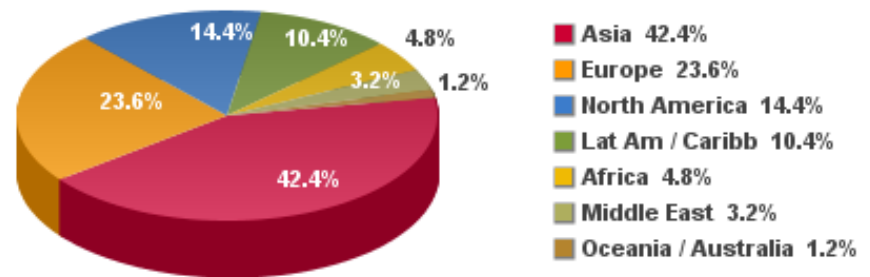
2008 → 1.500 millones (22,2%)

2009 → 1.800 millones (26.6%)

**Internet Users in the World  
by Geographic Regions - 2009**



**World Internet Users Distribution  
by World Regions - 2009**



Source: Internet World Stats - [www.internetworldstats.com/stats.htm](http://www.internetworldstats.com/stats.htm)  
1,802,330,457 Internet users for December 31, 2009  
Copyright © 2010, Miniwatts Marketing Group

**¿PARA QUÉ SIRVE EL GE?**







© JORGE ILIEFF

El GE sirve para entregar:

➔ **Servicios en Línea.** Es posible gestionar muchos trámites gubernamentales a través de sitios electrónicos, los cuales abaratan los costos y los tiempos de los ciudadanos, pues están siempre disponibles, sin filas.

➔ **Transparencia y rendición de cuentas.** Gracias a la creación de portales públicos es posible publicar los gastos de los funcionarios públicos y saber en que se invierten los recursos.

➔ **Participación ciudadana.** Es posible realizar muchas consultas al público sobre su parecer en temas de interés general. También se pueden elaborar buzones de quejas y sugerencias para mejorar los servicios.

➔ **Capacitación y Educación a Distancia.** Muchos organismos públicos y privados utilizan Internet para capacitar a sus funcionarios y usuarios.



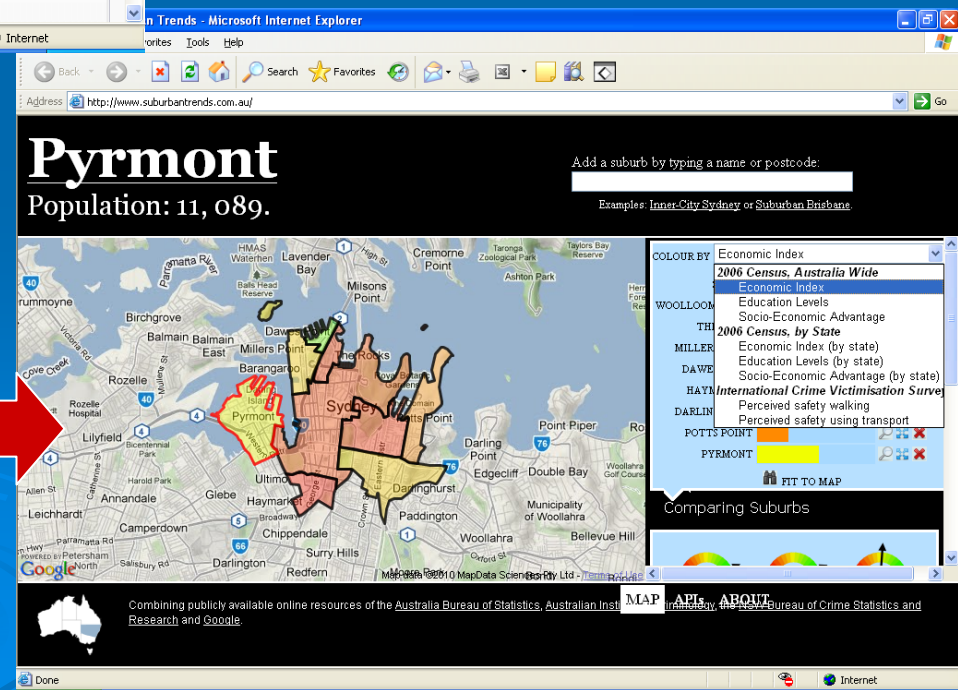
Nueva ola se basa en el acceso y uso de la información pública por parte de terceros para entregar nuevos servicios a los ciudadanos

"yo Estado genero las aplicaciones que tu como ciudadano necesitas"

**CAMBIO  
DE  
PARADIGMA**

*"yo Estado que poseo gran cantidad de datos, los entrego disponibles en formatos estándares (ej: XML y otros) para que los ciudadanos bajo diferentes formas generen las aplicaciones que necesitan"*

**OPEN GOV – OPEN DATA**



# SUBURBAN TRENDS

Esta aplicación mashup con datos de diferentes orígenes, delincuencia, censos y otros que permiten comparar zonas, tanto en forma numérica como gráfica, en función de diversos datos.



# TIPOS DE GE

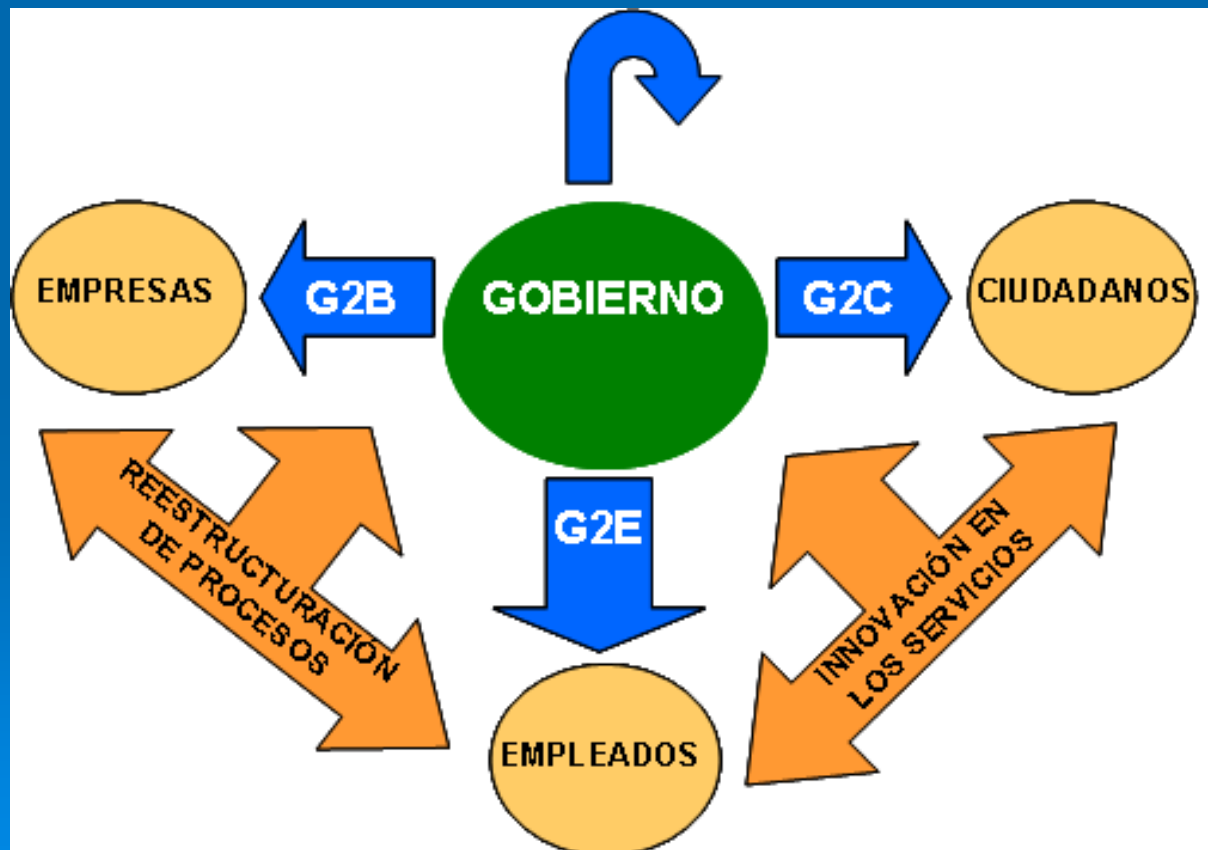


G2C: Government to Citizen (Gobierno a Ciudadano)

G2B: Government to Business (Gobierno a Empresa)

G2E: Government to Employee (Gobierno a Empleado)

G2G: Government to Government (Gobierno a Gobierno)



Dependiendo de los actores involucrados, algunos ejemplos de iniciativas de los servicios de un GE se pueden resumir en la siguiente tabla:

<b>Iniciativas de Gobierno Electrónico con:</b>	<b>Ejemplos de iniciativas</b>
<b>Ciudadanos (G2C)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso a servicios de información</li><li>• Educación</li><li>• Impuestos</li><li>• Seguro social</li><li>• Registro civil</li><li>• Cultura</li><li>• Elecciones</li><li>• Empleo</li></ul>
<b>Empresas (G2B)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso a información</li><li>• Subvenciones</li><li>• Obligaciones legales</li><li>• Pago de impuestos</li><li>• Patentes</li><li>• Licitaciones</li><li>• Venta en línea</li></ul>
<b>Empleados (G2E)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formación</li><li>• Nóminas</li><li>• Boletines</li><li>• Promociones</li><li>• Agenda</li><li>• Gestión del Conocimiento</li><li>• Reglamentos internos</li></ul>
<b>Instituciones públicas (G2G)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso a servicios de información entre reparticiones públicas</li><li>• Provisión de servicios centralizados</li><li>• Compras públicas</li><li>• Licitaciones</li></ul>





# PORTAL DEL ESTADO COLOMBIANO REPÚBLICA DE COLOMBIA

Información, trámites y servicios de las entidades públicas en internet



Mapa del sitio Libertad y Orden

 Buscar

## Perfiles de usuario



### CIUDADANOS

Lo que un ciudadano necesita saber en su relación con el Estado.



### EMPRESARIOS

Lo que un empresario necesita saber en su relación con el Estado.



### SERVIDORES PÚBLICOS

Lo que un servidor público necesita saber en su relación con el Estado.

## Avisos Importantes

Decreto sobre Gobierno en Línea

## Noticias del 19 al 25 de abril de 2010

- Notificación en línea será una realidad
- ¡a estudiar doctorados y a hacer pasantías de investigación!
- Premios excelGEL 2010 a la Excelencia en Gobierno en línea
- Haga sus aportes a propuesta regulatoria de la calidad del Internet Móvil
- Entra en funcionamiento Ventanilla Única de Registro para unificar trámites
- Quípama, Boyacá implementa la Estrategia Gobierno en línea

## Archivo de noticias

### Audiencias para ciudadanos

- Colombianos en el extranjero
- Niños
- Madres cabeza de familia
- Adultos mayores
- Desplazados
- Personas con discapacidad

## Lo más destacado

- [Para viajeros por carretera](#)
- [Certificado Judicial en línea](#)
- [Consulta multas de tránsito](#)
- [Créditos educativos Icetex](#)

## Eventos

¿VIVISTE LA EXPERIENCIA?  
**INGRESA AQUÍ**

## Servicios del Portal



## Acerca del Programa Gobierno en línea

DIRECTORIO DE ENTIDADES DEL ESTADO COLOMBIANO

A»Z

[Orden Nacional](#)  
[Orden Territorial](#)

BUSCADOR DE TRÁMITES Y SERVICIOS



Trámites y Servicios



## Boletín Electrónico

Boletín Actual

Ingrese el correo electrónico





## Ejemplos buenas prácticas

- Australia, [www.australia.gov.au](http://www.australia.gov.au)
- Brasil, [www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br)
- Canada, [www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)
- Chile, [www.estado.cl](http://www.estado.cl)
- Colombia, [www.gobiernoonline.gov.co](http://www.gobiernoonline.gov.co)
- Estados Unidos, [www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov)
- Finlandia, [www.vn.fi](http://www.vn.fi)
- Irlanda, [www.basis.ie](http://www.basis.ie)
- Korea, [www.korea.net](http://www.korea.net)
- Nueva Zelandia, [www.govt.nz/en/home](http://www.govt.nz/en/home)
- México, [www.gob.mx](http://www.gob.mx)
- Reino Unido, [www.ukonline.gov.uk](http://www.ukonline.gov.uk)
- Singapur, [www.gov.sg](http://www.gov.sg)

## Estudio realizado por la Universidad de Brown en USA

Analiza los servicios prestados por la administración pública en 2.288 webpages gubernamentales de 196 países, generando estadísticas de proyectos de gobierno electrónico.



- El inglés es el lenguaje del gobierno electrónico (72% de los Websites de los gobiernos nacionales tienen versión en inglés)
- 45% de los websites ofrecen más de un lenguaje
- 6% de los websites son “ventanillas únicas”
- 8% ofrecen servicios completamente ejecutables en línea
- Los servicios más frecuentes son la compra de publicaciones, de sellos y la revisión de archivos
- 71% ofrecen acceso a publicaciones y 41% ofrecen encadenamientos a bases de datos
- 6% tiene políticas de privacidad y 3% de seguridad
- Sólo el 2% tiene alguna forma de acceso a discapacitados

# Indicadores de gobierno electrónico



Grupo de Trabajo sobre medición de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la Conferencia Estadística de las Américas (CEA) de la CEPAL

Observatorio para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe (OSILAC)

- Reunión anual del Comité de Asesoría Técnica de la Comisión Económica para África (ECA) realizada del 12 al 14 de diciembre de 2006 discutida por representantes de las Oficinas Nacionales de Estadística (ONE)
- En el marco del Quinto Taller sobre la Medición de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe, realizado en abril de 2009 en Río de Janeiro.

## 7 temas para el desarrollo de indicadores fundamentales de GE:

1. Gestión del sector público
2. La entrega de los servicios públicos
3. Facilitar el desarrollo del sector privado
4. Las reformas legales y judiciales
5. Políticas, marcos legales y normativos
6. Fortalecimiento de la capacidad de los parlamentos
7. Fortalecimiento de las autoridades locales

# La propuesta regional consta de diez indicadores básicos o clave, y siete indicadores extendidos

## Indicadores Clave

**CEG1** PORCENTAJE DE EMPLEADOS EN ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES QUE USAN COMPUTADORAS RUTINARIAMENTE PARA SU TRABAJO

**CEG2** PORCENTAJE DE EMPLEADOS EN ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES QUE USAN INTERNET RUTINARIAMENTE PARA SU TRABAJO

**CEG3** PORCENTAJE DE EMPLEADOS EN ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES QUE USAN CORREO ELECTRÓNICO RUTINARIAMENTE PARA SU TRABAJO

**CEG4** PORCENTAJE DE ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES CON PRESENCIA EN INTERNET EN SU PROPIO SITIO WEB O EN EL SITIO WEB DE OTRA ENTIDAD

**CEG5** PORCENTAJE DE ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES CON REDES CORPORATIVAS (LAN, WAN, INTRANET Y EXTRANET)

**CEG6** PORCENTAJE DE ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES CON ESTÁNDARES DE INTEROPERABILIDAD

**CEG7** PORCENTAJE DE ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES CON ACCESO A INTERNET, SEGÚN TIPO DE ACCESO (BANDA ANGOSTA, BANDA ANCHA FIJA Y BANDA ANCHA MÓVIL)

**CEG8** PORCENTAJE DE ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES QUE OFRECEN PLATAFORMAS DE SERVICIOS A USUARIOS, SEGÚN TIPO DE PLATAFORMA DISPONIBLE: WEB, TELÉFONO FIJO, FAX Y TELÉFONO MÓVIL

**CEG9** PORCENTAJE DE ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES QUE OFRECEN SERVICIOS EN LÍNEA, SEGÚN TIPO DE ACTIVIDAD

**CEG10** PORCENTAJE DE ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES QUE OFRECEN SERVICIOS EN LÍNEA, SEGÚN TIPO DE SERVICIO

# Indicadores Extendidos

**EEG11** PORCENTAJE DE GASTO EN TIC, DENTRO DEL GASTO TOTAL, EN ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES

**EEG12** PORCENTAJE DE EMPLEADOS EN TIC EN ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES

**EEG13** PORCENTAJE DE EMPLEADOS EN ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES CON HABILIDADES COMPUTACIONALES

**EEG14** PORCENTAJE DE EMPLEADOS EN ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES CON HABILIDADES EN EL USO DE INTERNET

**EEG15** PORCENTAJE DE ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES QUE OFRECEN CAPACITACIÓN EN TIC A SUS EMPLEADOS

**EEG16** PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO PARA TIC INVERTIDO EN CAPACITACIÓN EN TIC

**EEG17** PORCENTAJE DE ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES QUE UTILIZAN SISTEMAS OPERATIVOS DE CÓDIGO FUENTE ABIERTO

OBJETIVO	INDICADOR
Capacidad de proveer servicios en línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de organizaciones gubernamentales con acceso a Internet, según tipo de acceso (banda angosta, banda ancha fija y banda ancha móvil)</li> <li>• % de organizaciones gubernamentales con presencia en Internet en su propio sitio web o en el sitio web de otra entidad.</li> <li>• % de organizaciones gubernamentales que ofrecen servicios en línea, según tipo de actividad.</li> <li>• % de organizaciones gubernamentales que ofrecen servicios en línea, según tipo de servicio.</li> <li>• % de organizaciones gubernamentales que ofrecen plataformas de servicios a usuarios, por plataforma disponible (web, teléfono fijo, fax y teléfonos móviles)</li> <li>• % de organizaciones gubernamentales con redes corporativas (Lan, Wan, Intranet y Extranet)</li> </ul>
Efectividad de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de usabilidad de servicios públicos por los usuarios.</li> <li>• % de satisfacción de usuarios.</li> <li>• % de satisfacción de usuarios sobre servicios de e-government, según género</li> </ul>
Recursos asignados, Capacitación y Capital humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de gasto en TIC, dentro del gasto total, en organizaciones gubernamentales</li> <li>• % del presupuesto para TIC, invertido en capacitación en TIC</li> <li>• % de organizaciones gubernamentales que ofrecen capacitación en TIC a sus empleados</li> <li>• % de empleados en organizaciones gubernamentales que usan computadoras rutinariamente para su trabajo.</li> <li>• % de empleados en organizaciones gubernamentales que usan Internet rutinariamente para su trabajo.</li> <li>• % de empleados en organizaciones gubernamentales que usan correo electrónico rutinariamente para su trabajo.</li> <li>• % de empleados en TIC en organizaciones gubernamentales</li> <li>• % de empleados en organizaciones gubernamentales con habilidades computacionales</li> <li>• % de empleados en organizaciones gubernamentales con habilidades en el uso de Internet</li> </ul>
Capacidad de procesamiento masivo de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de almacenamiento (Terabytes/registros en bases de datos)</li> <li>• % de organizaciones gubernamentales con estándares de interoperabilidad</li> </ul>
Sustitución de formularios en papel y Documentación electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de Ahorro en gastos de oficina</li> <li>• % de número de bibliotecas digitales</li> </ul>
Automatización de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de unidades gubernamentales con procesos apoyados por TIC's</li> </ul>
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de portales gubernamentales de rendición de cuentas</li> <li>• % de portales de contrataciones gubernamentales</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de intrusiones (hacking) de redes en sitios Web de organizaciones gubernamentales</li> <li>• % de mensajes spam dentro del total de correos electrónicos recibidos.</li> </ul>
Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de servicios públicos, procesos de gestión y mecanismos de participación ciudadana automatizados</li> <li>• % de consultas a la ciudadanía a través de Internet</li> </ul>

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Dimensión del Desempeño	Fuente de Información	Años disponibles	Periodicidad de Medición	Países con Medición
% de organizaciones gubernamentales con presencia en Internet	$(\text{N}^\circ \text{ OG con presencia en internet} / \text{N}^\circ \text{ total de OG}) * 100$	Eficiencia/ Proceso	Puntos Focales en Redes de LAC		Bienal	Sin info
% de organizaciones gubernamentales que ofrecen servicios en línea	$(\text{N}^\circ \text{ OG que ofrecen servicios en línea} / \text{N}^\circ \text{ total de OG}) * 100$	Eficiencia/ Proceso	Puntos Focales en Redes de LAC		Bienal	Sin info
% de trámites gubernamentales hechos por los usuarios a través de servicios online	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites online} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites hechos}) * 100$	Eficiencia/ Proceso	Puntos Focales en Redes de LAC		Bienal	Sin info
% de usuarios que se declaran satisfechos con la calidad del servicio online	$(\text{N}^\circ \text{ de usuarios satisfechos que califican con nota 6 y 7} / \text{Total usuarios encuestados}) * 100$	Eficiencia/ Proceso	Puntos Focales en Redes de LAC		Bienal	Sin info
% de gasto en TIC de organizaciones gubernamentales, dentro del gasto total	$(\text{Gasto en TIC de OG} / \text{Gasto Total}) * 100$	Eficiencia/ Producto	Puntos Focales en Redes de LAC		Bienal	Sin info
% del presupuesto para TIC, invertido en capacitación en TIC	$(\text{Gasto de OG en Capacitación TIC} / \text{Gasto en TIC}) * 100$	Eficiencia/ Producto	Puntos Focales en Redes de LAC		Bienal	Sin info
% de organizaciones gubernamentales con estándares de interoperabilidad	$(\text{N}^\circ \text{ OG con estándares de interoperabilidad} / \text{N}^\circ \text{ total de OG}) * 100$	Eficiencia/ Proceso	Puntos Focales en Redes de LAC	19 países América Latina 13 países del Caribe	Bienal	Sin info
% de organizaciones gubernamentales que cuentan con portales de rendición de cuentas	$(\text{N}^\circ \text{ OG con portales de rendición de cuentas} / \text{N}^\circ \text{ total de OG}) * 100$	Eficiencia/ Proceso	Puntos Focales en Redes de LAC	19 países América Latina 13 países del Caribe	Bienal	Sin info
% de servicios públicos, procesos de gestión y mecanismos de participación ciudadana electrónica	$(\text{N}^\circ \text{ OG con mecanismos de participación ciudadana} / \text{N}^\circ \text{ total de OG}) * 100$	Eficiencia/ Proceso	Puntos Focales en Redes de LAC	19 países América Latina 13 países del Caribe	Bienal	Sin info



**Para la obtención de los datos, se cuenta con un listado (sujeto a actualización) de puntos focales en 19 países de AL y 13 del Caribe**

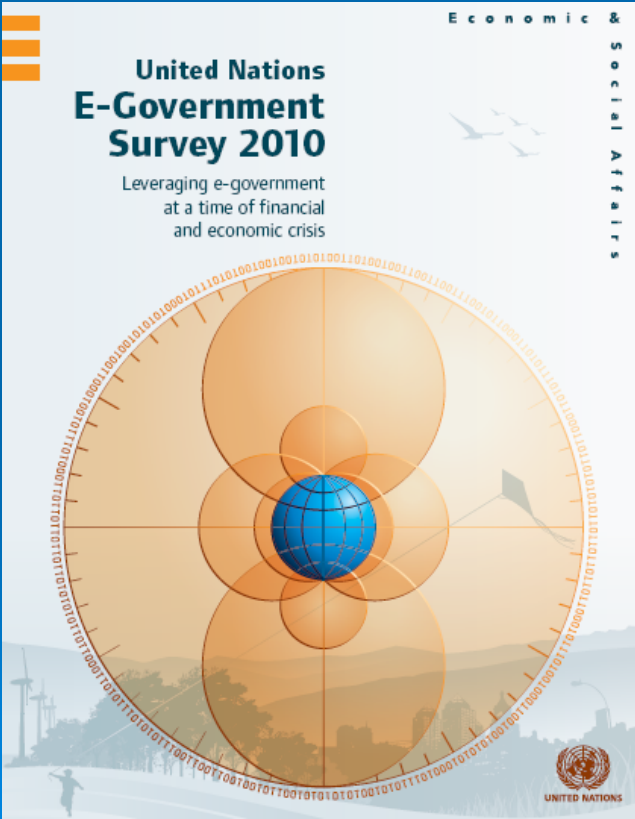
¿ HAY DATOS DISPONIBLES ?





# Encuesta 2010 de las Naciones Unidas sobre Gobierno Electrónico

## The United Nations e-government development index (EGDI)



El índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico es un índice compuesto conformado por tres índices.

**EGDI**

- Calidad y alcance de los servicios en línea
- Conectividad de las Telecomunicaciones
- Capital Humano

$$\begin{aligned} \text{EGDI} &= (0.34 \times \text{online service index}) \\ &+ (0.33 \times \text{telecommunication index}) \\ &+ (0.33 \times \text{human capital index}) \end{aligned}$$

*The United Nations e-government development index*

$$\text{online service index (country "x")} = \frac{\text{valor del país "x"} - \text{valor más bajo}}{\text{valor más alto} - \text{valor más bajo}}$$

192 países del mundo, 33 países de la Región

## Indice Medida de Web

Indice basado en el modelo de Servicios de Información (SI) del modelo de evolución de 4 Estados

Presencia Emergente

Presencia Ampliada

Presencia Transaccional

Integración Total

**Indice** = (SI emergente + SI ampliada+ SI transaccional + SI Integración)

## Indice de infraestructura de telecomunicaciones

Indice compuesto medio ponderado de los cinco principales índices basados en indicadores básicos de infraestructura, que definen la capacidad de un país la infraestructura de TIC.

**Indice** = PROMEDIO (PC's / 1000 personas + Usuarios Internet/1000 personas + Líneas telefónicas/1000 personas + Teléfonos móviles /1000 personas + Banda ancha / 1000 personas)

# Indice Desarrollo Humano

## Indice de educación del PNUD

Es un compuesto por dos indicadores:

1) Tasa de alfabetización de adultos

**Indice** =  $(2/3 \times \text{tasa alfabetización adultos} + 1/3 \times \text{tasa matrícula educación primaria, secundaria y terciaria en las escuelas})$

## E-Participación (derivado del primer índice)

- a. El aumento de la información electrónica a los ciudadanos en la toma de decisiones;
- b. Mejora de consulta electrónica a los procesos deliberativos y participativos
- c. Apoyar la toma de decisiones electrónica mediante el aumento de la incorporación de los ciudadanos en la toma de decisiones.



# UN Public Administration Programme

Division for Public Administration and Development Management (DPADM)  
UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA)

United Nations E-Government  
Development Database

About

Overview

Data Center

Global Survey

Resources

UNPAN

## Data Center

[Country Data](#)

[Regional Data](#)

### SEARCH

GO

### COUNTRY PROFILES

E-Government Overview

Select Country

[View Profile](#)

## Country Data View

print this

View, Sort, Chart, Export and Print Country Level E-Government Data. For more information about the data please visit the [E-Government Overview](#) section.

View: Rank: E-Government  WORLD

[Chart Top 25](#)

[Export Table](#)

Export Complete Data: Year

>> 192 records returned for this search request

Country	E-Government 2010	Rank 2010	Rank 2008	Rank Change
<a href="#">Republic of Korea</a>	0.8785	1	6	+5
<a href="#">United States of America</a>	0.8510	2	4	+2
<a href="#">Canada</a>	0.8448	3	7	+4
<a href="#">United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland</a>	0.8147	4	10	+6
<a href="#">Netherlands</a>	0.8097	5	5	--

Microsoft Excel - CountryRank-2-8-2010-17204[1].csv

File Edit View Insert Format Tools Data Window Help

Type a question for help

Reply with Changes... End Review...

C:\Documents and Settings\anaser\Local Settings\Temporary Inter

	A	B	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	CountryID	Short Name	E-Readiness	Rank 2007	Rank 2005							
2	184	United States of America	0.851	2	4							
3	31	Canada	0.8448	3	7							
4	37	Colombia	0.6125	31	52							
5	35	Chile	0.6014	34	40							
6	185	Uruguay	0.5848	36	48							
7	15	Barbados	0.5714	40	46							
8	7	Argentina	0.5467	48	39							
9	6	Antigua and Barbuda	0.5154	55	96							
10	110	Mexico	0.515	56	37							
11	24	Brazil	0.5006	61	45							
12	133	Peru	0.4923	63	55							
13	12	Bahamas	0.4871	65	71							
14	174	Trinidad and Tobago	0.4806	67	54							
15	188	Venezuela	0.4774	70	62							
16	40	Costa Rica	0.4749	71	59							
17	54	El Salvador	0.47	73	67							
18	143	Saint Kitts and Nevis	0.4691	75	78							
19	130	Panama	0.4619	79	83							
20	51	Dominican Republic	0.4557	84	68							
21	144	Saint Lucia	0.4471	88	80							
22	84	Jamaica	0.4467	89	85							
23	145	Saint Vincent and the Grenadines	0.4355	94	98							
24	52	Ecuador	0.4322	95	74							
25	43	Cuba	0.4321	96	111							
26	21	Bolivia	0.428	98	72							
27	68	Grenada	0.4277	99	92							
28	132	Paraguay	0.4243	101	88							
29	50	Dominica	0.4149	105	116							
30	72	Guyana	0.414	106	97							
31	74	Honduras	0.4065	107	110							
32	69	Guatemala	0.3937	112	99							

Ready CAPS NUM



# Qué años tenemos disponible?

- 2003
- 2004
- 2005
- 2008
- 2010

# Ranking Mundial

(entre 192 países del mundo)

## E-Government Development Index Top 20 Countries

Country	Index
Republic of Korea	0.8785
United States of America	0.8510
Canada	0.8448
UK and Northern Ireland	0.8147
Netherlands	0.8097
Norway	0.8020
Denmark	0.7872
Australia	0.7863
Spain	0.7516
France	0.7510
Singapore	0.7476
Sweden	0.7474
Bahrain	0.7363
New Zealand	0.7311
Germany	0.7309
Belgium	0.7225
Japan	0.7152
Switzerland	0.7136
Finland	0.6967
Estonia	0.6965

## E-Participation Index Top 20 Countries

Country	Index
Republic of Korea	1.0000
Australia	0.9143
Spain	0.8286
New Zealand	0.7714
UK and Northern Ireland	0.7714
Japan	0.7571
United States	0.7571
Canada	0.7286
Estonia	0.6857
Singapore	0.6857
Bahrain	0.6714
Malaysia	0.6571
Denmark	0.6429
Germany	0.6143
France	
Netherland	
Belgium	
Kazakhsta	
Lithuania	
Slovenia	

## Ranking en América Latina

(entre 33 países de la Región)

Rank	Country	E-government development index value		World e-government development ranking	
		2010	2008	2010	2008
1	United States	0.8510	0.8644	2	4
2	Canada	0.8448	0.8172	3	7
3	Colombia	0.6125	0.5317	31	52
4	Chile	0.6014	0.5819	34	40
5	Uruguay	0.5848	0.5645	36	48
6	Barbados	0.5714	0.5667	40	46
7	Argentina	0.5467	0.5844	48	39
8	Antigua and Barbuda	0.5154	0.4485	55	96
9	Mexico	0.5150	0.5893	56	37
10	Brazil	0.5006	0.5679	61	45
	World average	0.4406	0.4514		

# QUÉ HAY EN CEPALSTAT?





# Government at a Glance 2009

## OECD



ISBN Number:  
9789264061651  
Publication Date:  
22 Oct 2009  
Pages: 157

Government policies and actions matter. The current global financial, social and environmental challenges highlight the unique role of government in serving the public interest. The actions and policies of government touch our daily lives in countless ways, from obtaining drivers' licenses to the taxes we pay on our incomes to maintaining public order and safety. The quality, flexibility and effectiveness of public governance systems are central to countries' capabilities to provide these services effectively and efficiently, and to address future challenges.

Government at a Glance is a new, biennial publication of the OECD. It provides over 30 indicators describing key elements underlying government performance. With a focus on public administration, the publication compares the size and reach of government across OECD countries from the perspective of revenues, expenditures and employment.

It also includes indicators describing government policies and practices in integrity, e-government and open government, and introduces several composite indexes summarising key aspects of public management practices in human resource management, budgeting and regulatory management.

### X. Open and Responsive Government

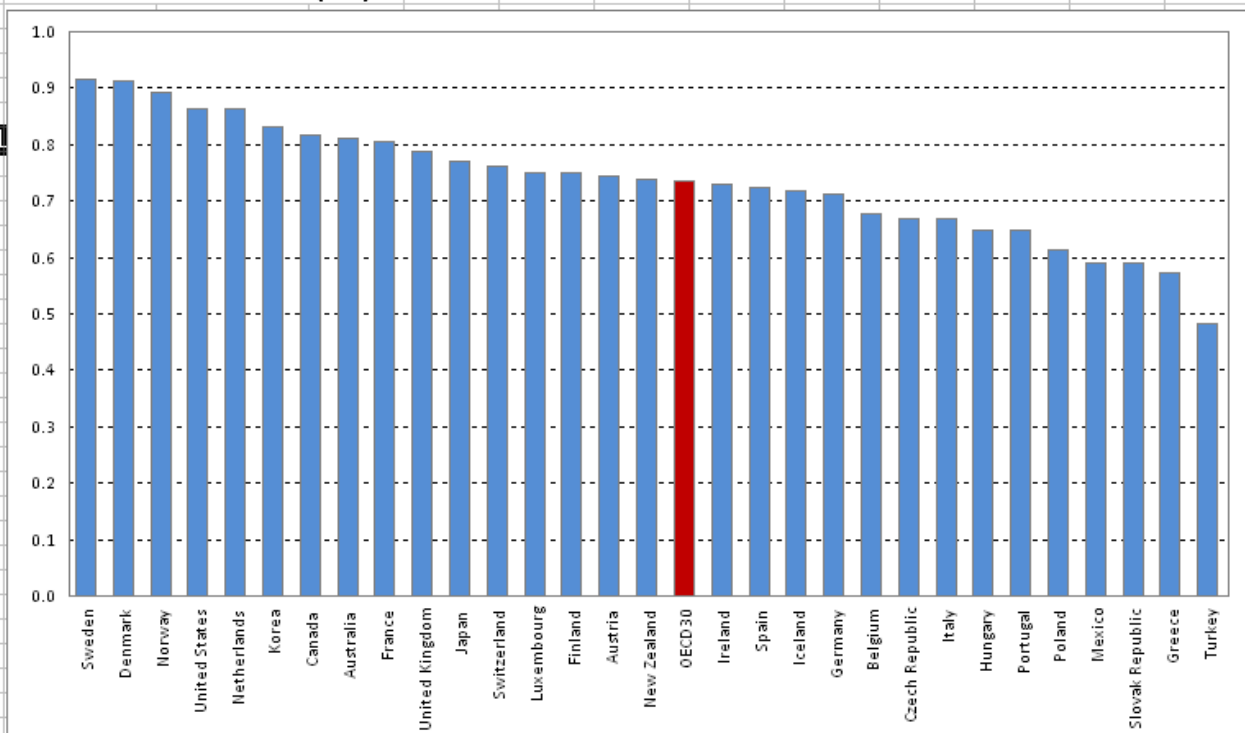
28. Open government legislation

29. E-Government readiness

30. E-Government service maturity

31. Uptake of e-Government services

	A	B	C	D	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	<a href="#">Government at a Glance 2009 - OECD @ 2009 - ISBN 9789264061644</a>															
2	X. Open at 29. E-government readiness															
3	Version 1 - Last updated: 10-Dec-2009															
4	<b>29.1. E- Government readiness index (2008)</b>															
5			2008													
6	Sweden	SWE	0.916													
7	Denmark	DNK	0.913													
8	Norway	NOR	0.892													
9	United States	USA	0.864													
10	Netherlands	NLD	0.863													
11	Korea	KOR	0.832													
12	Canada	CAN	0.817													
13	Australia	AUS	0.811													
14	France	FRA	0.804													
15	United Kingdom	GBR	0.787													
16	Japan	JPN	0.770													
17	Switzerland	CHE	0.763													
18	Luxembourg	LUX	0.751													
19	Finland	FIN	0.749													
20	Austria	AUT	0.743													
21	New Zealand	NZL	0.739													
22	OECD30	OECD30	0.735													
23	Ireland	IRL	0.730													
24	Spain	ESP	0.723													
25	Iceland	ISL	0.718													
26	Germany	DEU	0.714													
27	Belgium	BEL	0.678													
28	Czech Republic	CZE	0.670													
29	Italy	ITA	0.668													
30	Hungary	HUN	0.649													
31	Portugal	PRT	0.648													
32	Poland	POL	0.613													
33	Mexico	MEX	0.589													
34	Slovak Republic	SVK	0.589													
35	Greece	GRC	0.572													
36	Turkey	TUR	0.483													



Source: United Nations E-Government Readiness Knowledge Base, <http://www.unpan.org/legovkb> Data extracted on 30 July 2008

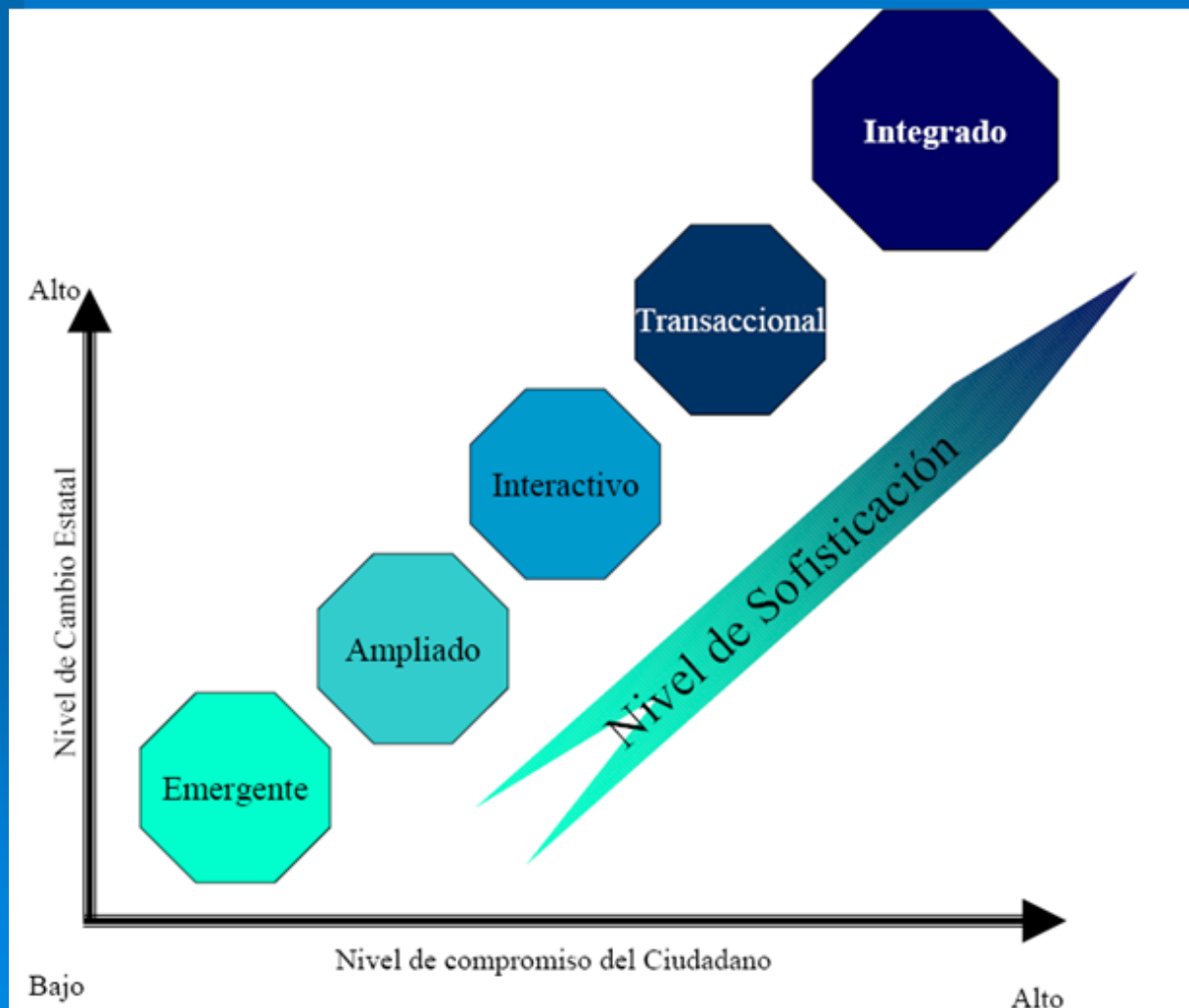


# **Propuesta de una Metodología para evaluar el desarrollo del GE**





Evaluación de cinco dimensiones que representan las distintas fases de madurez del gobierno electrónico, y sus correspondientes e-servicios



# Ponderación por etapa de servicio electrónico

ETAPA DE DESARROLLO	PONDERACIÓN
Emergente	0,10
Ampliada	0,15
Interactiva	0,20
Transaccional	0.25
Integración	0,30

Importancia creciente de cada etapa en la configuración de un índice del desarrollo del gobierno electrónico

# Componentes etapas de desarrollo GEL

Cada una de las etapas del desarrollo del GE, presentadas en la lámina anterior, es a su vez dividida en una serie de componentes para estimar los indicadores asignados a cada organismo gubernamental. Estos componentes son:

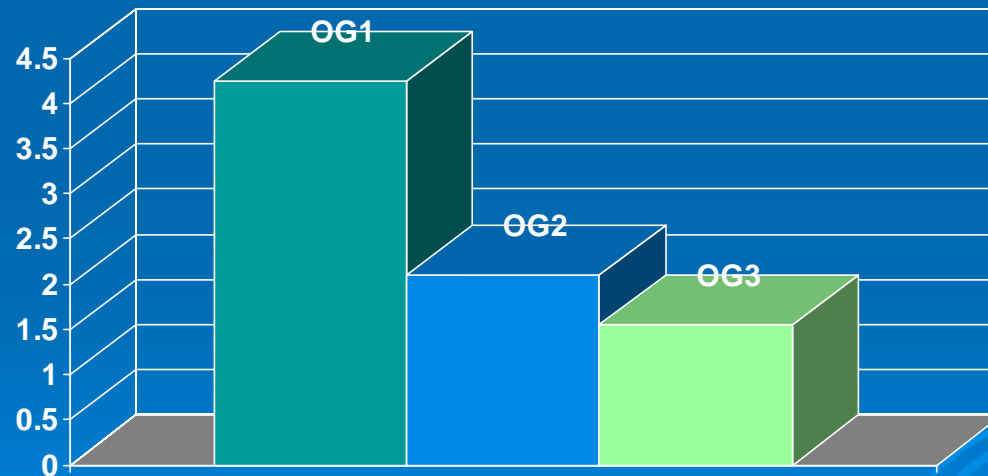
ETAPAS DE DESARROLLO	COMPONENTES
EMERGENTE	Logo Mapa del sitio Contactos
AMPLIADA	Mapas Buscador
INTERACCIÓN	Correo electrónico Formularios electrónicos
TRANSACCIÓN	Trámites en línea Certificado Digital Pagos en línea
INTEGRACIÓN	Participación ciudadana Ventanilla única Open-Gov

Cada fase está conformada por atributos, cuya presencia permite la definición del valor de la fase.

Estos atributos son definidos como variables dicotómicas, las cuales toman valores de cero (0) o uno (1) dependiendo de si el atributo está o no presente en la organización.

# Construcción de Ranking según modelo de e-servicios

Clasificación	EMERGENTE (Máx. 0.3)	AMPLIADA (Máx. 0.3)	INTERACCIÓN (Máx. 0.4)	TRANSACCIÓN (Máx. 0.75)	INTEGRACIÓN (Máx. 0.9)	E-VALOR
OG1	0.3	0.3	0.4	0.75	0.9	4.25
OG2	0.3	0.3	0.4	0.5	0.6	2.1
OG3	0.3	0.3	0.4	0.25	0.3	1.55
OGn	...	...	...	...	...	...



# PERIODICIDAD DE TOMA DE LOS DATOS

Se debe tomar en cuenta:

- Son indicadores de política pública
- Períodos muy cortos pueden no mostrar resultados debido a que el proyecto de GE no ha estado en funcionamiento por tiempo suficiente.
- Períodos de evaluación muy largos, pueden no ser conducentes ya que no permiten enfocar los verdaderos efectos del proyecto de GE, pues muchos otros factores pueden afectar los resultados de la política o programa en cuestión.
- Período sugerido: BIENAL

## TEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

### AREAS TEMATICAS:

- INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
- SERVICIOS EN LÍNEA
- TRANSPARENCIA
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA

